

การพัฒนาคู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนเพื่อยกระดับคุณภาพการใช้ภาษาจีน
สำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย
Developing a Manual of Chinese Communicating Skill to Enhance the
Chinese-using Quality in Organizations Providing Thai Traditional
Medicine Service in Chiang Rai

(Received: January 21, 2021; Revised: March 5, 2021; Accepted: May 11, 2021)

วรรณวิรัตน์ ตุงคะเวทย์¹ จงรักษ์ มณีวรรณ² จิรปริยา เสนทรัพย์²

พิชญ์รัชกิต ธนวัฒน์โอภาส²

Wanwirat Tungkawet¹ Jongrak Maneewan² Jiraphreeya Sensusup²

Bhithatchakitti Tanawattanaophas²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการใช้ภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย จำนวน 51 คน กระบวนการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน 1) ศึกษาความ ต้องการด้านเนื้อหาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย 2) พัฒนาคู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย 3) ประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยมีความต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพ คณะผู้วิจัยจึงได้มีการพัฒนาคู่มือการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยเนื้อหาที่พัฒนาขึ้น ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับการประกอบอาชีพของกลุ่มผู้ใช้งาน เนื้อหาของคู่มือประกอบไปด้วย

¹ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Faculty of Humanities, Chiang Rai Rajabhat University

e-mail: dangxiangming24@gmail.com

² คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Faculty of Humanities, Chiang Rai Rajabhat University

คำศัพท์ ประโยคสนทนา รวมถึงรายชื่อและสรรพคุณยาสมุนไพรไทย และผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้คู่มือทักษะการสื่อสาร พบว่า ผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย จำนวน 51 คน มีความพึงพอใจต่อคู่มือในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.63 รายการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เนื้อหาในคู่มือสามารถนำไปใช้ได้จริงกับผู้เข้ารับการอบรม โดยมีความเฉลี่ยเป็น 4.88 ค่าเฉลี่ยลำดับรองลงมา คือ เนื้อหาในคู่มือเป็นไปตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม โดยมีความเฉลี่ยเป็น 4.84 และรูปแบบของคู่มือสวยงามน่าอ่าน โดยมีความเฉลี่ยเป็น 4.84 สะท้อนให้เห็นว่า เนื้อหาของคู่มือทักษะการสื่อสารสอดคล้องกับการประกอบอาชีพและเป็นไปตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงสามารถนำไปพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนของผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงรายได้จริง

คำสำคัญ: คู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีน ผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทย

Abstract

This research aimed to develop a Chinese language manual to enhance communication skills for Thai traditional medical service in Chiang Rai province. Population in this research was 51 service staffs in Thai traditional medical service in Chiang Rai province. Research procedures were divided into 4 steps. Firstly, studying need of Chinese communication skills for Thai traditional medical service in Chiang Rai province was conducted followed by developing a Chinese language manual to enhance communication skills for Thai traditional medical service in Chiang Rai province. Thirdly, evaluating satisfaction of the usage of Chinese language manual for Thai traditional medical service. Results indicated that service staffs in Thai traditional medical service experienced obstacles in Chinese communication. The service staffs also wanted to enhance their communication skills for work. The annual of Chinese language usage for Thai traditional medical service in Chiang Rai province was developed to let the service staffs be able to learn by themselves. The contents inside the manual consisted of vocabularies, conversation, Thai herbs' name and properties. Learning achievement before and after the usage of manual was statistically significant at 0.05 level. It was found that post-test's average value had greater value than the pre-test's average value which were 21.59 and 7.47 respectively. Moreover, the study revealed that the satisfaction assessment had excellent satisfaction level with the average value 4.63. The

most satisfied subject in the manual was the language and information in the manual is practical with the average value 4.88. Next, the satisfaction of the manual and the need of the service staffs' average value was 4.84. Also, the satisfaction of the manual layout's average value was 4.84. It appears that the manual meets the need of the service staffs in Thai traditional medical service and correlates with their work area. In addition, the service staffs could enhance their Chinese communication skills effectively.

Keywords: Chinese communication skills manual, Thai traditional medicine service

บทนำ

จากข้อมูลแผนแม่บทแห่งชาติว่าด้วยการพัฒนาสมุนไพรไทย กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก (2560 : 16) ได้ระบุว่าปัจจุบันการส่งเสริมการใช้สมุนไพรไทยเพื่อการรักษาโรคและสร้างเสริมสุขภาพร่วมกับการใช้ยาและแนวทางการรักษาของการแพทย์แผนปัจจุบันเป็นการช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพในภาพรวมและยังส่งผลต่อความยั่งยืนทางเศรษฐกิจของประเทศในอีกทางหนึ่ง จึงทำให้มีการผลักดันภูมิปัญญาด้านการแพทย์แผนไทยเข้าสู่นโยบายสุขภาพระดับชาติมากขึ้นเป็นลำดับ และในปี 2562 ที่ผ่านมามีงานแสดงสินค้าผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทย Thai Herbal Pavilion ที่ได้จัดขึ้นในวันที่ 14 - 27 ตุลาคม 2562 ณ บริษัท คิงเพาเวอร์ ศรีวารี คอมเพล็กซ์มีกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับสมุนไพรไทยมากที่สุด คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน ผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทยมักได้รับความนิยมซื้อเป็นของฝากในโอกาสได้มาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทยที่มีโอกาสเติบโตในตลาดประเทศจีน ได้แก่ น้ำมันสมุนไพร แก้อาการปวดเมื่อย ยาต้ม ยาอมสมุนไพร ยาหม่อง เป็นต้น และคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2562 – 2565 มูลค่าผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทยจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้น 1 เท่าตัวเป็น 7.8 หมื่นล้านบาทในอนาคต (กองสมุนไพรเพื่อเศรษฐกิจ, <https://nph.dtam.moph.go.th>, 2562)

จังหวัดเชียงรายถือเป็นพื้นที่ยุทธศาสตร์ที่สำคัญเนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงพหุวัฒนธรรมในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนที่ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนหลั่งไหลเข้ามาเป็นจำนวนมาก จากการที่คณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สำรวจหน่วยงานที่ให้บริการรักษาสุขภาพด้วยแพทย์แผนไทยและร้านขายยาสมุนไพรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงราย ระหว่างวันที่ 21 สิงหาคม – 30 สิงหาคม 2562 จำนวนทั้งหมด 16 แห่ง พบว่า ปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวจีนจำนวนมากให้ความสนใจเกี่ยวกับยาสมุนไพรไทยและได้เข้ามาใช้บริการรักษาสุขภาพด้วยยาสมุนไพรไทยมากขึ้น เนื่องจากการรักษาสุขภาพด้วยแพทย์แผนไทย และการส่งเสริมสุขภาพด้วยยาสมุนไพรไทยมีราคาถูกและมีคุณภาพดี เช่น ฟ้าทะลายโจร มะขามป้อม ยานวดสมุนไพรไทยบรรเทาอาการปวดเมื่อยต่าง ๆ ในกลุ่มยาเหล่านี้เป็นที่นิยม

ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนซึ่งเป็นผลให้หน่วยงานที่ให้บริการรักษาสุขภาพด้วยแพทย์แผนไทยและร้านขายยาสมุนไพรไทยมีผู้บริโภคมที่เป็นลูกค้าชาวจีนมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์กว่าร้อยละ 90 ยังได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาที่ประสบอยู่ คือ ผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยไม่สามารถใช้ภาษาจีนในการสนทนา สื่อสาร ให้บริการการรักษาหรือขายยาสมุนไพรไทยให้แก่ลูกค้าชาวจีนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีเพียงร้อยละ 10 ที่สามารถพูดได้ตอบสนองกับลูกค้าชาวจีนได้เพียงเล็กน้อย เช่น การกล่าวทักทายลูกค้า การกล่าวขอบคุณ การสอบถามความต้องการและซักประวัติเบื้องต้น แต่ทั้งนี้ผู้ให้บริการดังกล่าวส่วนใหญ่จะใช้วิธีการแก้ปัญหาด้านการสื่อสารภาษาจีนโดยใช้ภาษาท่าทางหรือขอความช่วยเหลือจากไกด์ ล่ามภาษาจีนที่มากับนักท่องเที่ยว แต่หากกลุ่มนักท่องเที่ยวเหล่านั้นเดินทางมาด้วยตนเองโดยไม่มีไกด์หรือล่ามภาษาจีนก็จะแก้ปัญหาโดยใช้โปรแกรมแปลภาษาสำเร็จรูปซึ่งบ่อยครั้งทำให้เกิดความล่าช้าและมีการสื่อสารที่ผิดพลาดและยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าชาวจีนได้อย่างตรงประเด็น จึงทำให้มีผลกระทบต่อการให้บริการลูกค้าชาวจีนเป็นอย่างมาก และจากการสัมภาษณ์ความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนของผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยทั้งหน่วยงานที่ให้บริการรักษาแบบแพทย์แผนไทยและร้านขายยาสมุนไพร จำนวนทั้งหมด 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 90 มีความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ เช่น การทักทายเบื้องต้น การสอบถามอาการ การซักถามประวัติ การสอบถามความต้องการในการซื้อขาย การแนะนำการใช้ยาสมุนไพรไทย การนัดดูอาการ การบอกชื่อยาสมุนไพรเป็นภาษาจีน เป็นต้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนี้คณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการยกระดับคุณภาพการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยในพื้นที่จังหวัดเชียงราย โดยพัฒนาคู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีน เนื้อหาในคู่มือได้มาจากลงพื้นที่สำรวจปัญหาและความต้องการด้านเนื้อหา ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพด้านการให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทย หากผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้วยแพทย์แผนไทยในจังหวัดเชียงรายสามารถสื่อสารภาษาจีนกับนักท่องเที่ยวชาวจีนได้อย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการแพทย์แผนไทยของนักท่องเที่ยวชาวจีนเพิ่มมากขึ้น ทั้งยังส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้วยแพทย์แผนไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนต่อไปอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย

2. เพื่อพัฒนาคู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย

3. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้คู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย

2. ผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงรายสามารถสื่อสารภาษาจีนกับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวชาวจีนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการด้านเนื้อหาในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย จำนวน 16 หน่วยงาน 51 คน และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาความต้องการมาออกแบบและพัฒนาเป็นคู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยในจังหวัดเชียงราย จำนวน 16 หน่วยงาน 51 คน โดยกลุ่มตัวอย่างอยู่ในหน่วยงานที่ให้บริการรักษาแบบแพทย์แผนไทย จำนวน 23 คน และอยู่ในร้านขายยาสมุนไพรไทยในจังหวัดเชียงราย 28 คน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง คือ ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ มีความรู้ทางด้านยาสมุนไพรไทยและประกอบวิชาชีพที่ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยไม่น้อยกว่า 2 ปี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบสอบถามเชิงลึกเพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทย 2) คู่มือพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์

แผนไทย 3) แบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีน โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม เชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนที่ผ่านการตรวจสอบความเหมาะสม ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษาที่ใช้จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน และนำไปสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 51 คน 2) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ ออกแบบเนื้อหา พัฒนาคู่มือ และประเมินประสิทธิภาพของคู่มือโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน พร้อมนำผลมาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาของคู่มือตามข้อเสนอแนะ 3) ทดลองใช้คู่มือแบบรายบุคคลจำนวน 2 คน และทดลองใช้แบบกลุ่มย่อยจำนวน 6 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง 4) ทดลองใช้คู่มือกับกลุ่มตัวอย่างโดยเปรียบเทียบคะแนนผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังเรียน 5) ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือโดยกลุ่มตัวอย่าง 51 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) วิเคราะห์ผลด้านเนื้อหาของความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตารางสถิติ รวมถึงมีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพเกี่ยวกับข้อมูลการใช้คำศัพท์ ประโยคที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพจริงของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ ให้ข้อเสนอแนะ 2) วิเคราะห์เชิงคุณภาพโดยการนำผลการศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาจีนของผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย จัดทำเป็นฐานข้อมูลในการกำหนดและออกแบบเนื้อหาในแต่ละส่วนของคู่มือ รวมถึงวิเคราะห์ผลการทดลองใช้คู่มือเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของคู่มือในขั้นต้น โดยทำการทดลองใช้แบบรายบุคคลและการทดลองใช้กับกลุ่มย่อย หลังจากนั้นนำคู่มือไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 51 คน โดยนำเสนอข้อมูลเป็นตารางสถิติ 3) วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตารางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่อง การพัฒนาคู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนเพื่อยกระดับคุณภาพการใช้ภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความต้องการด้านเนื้อหาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการ ส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 51 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ด้วยตนเอง มีจำนวนถึง 47 คน (ร้อยละ 92.16) และคิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาจีนของตนเอง ยังไม่เพียงพอต่อการประกอบอาชีพ มีจำนวน 49 คน (ร้อยละ 96.08) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนเป็นจำนวนทั้งหมด 51 คน (ร้อยละ 100) และเมื่อสอบถามถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนในแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนทุกด้านอยู่ในเกณฑ์ “มากที่สุด” ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลความต้องการด้านเนื้อหาในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนของกลุ่ม
ผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยในจังหวัดเชียงราย

ความต้องการด้านเนื้อหา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. การสนทนาได้ตอบในชีวิตประจำวันทั่วไปเป็นภาษาจีน เช่น การกล่าวต้อนรับ การทักทาย และการสอบถามประวัติผู้ป่วยเบื้องต้น	4.96	0.20	ต้องการมากที่สุด
2. การให้ข้อมูลด้านการให้บริการของหน่วยงานเป็นภาษาจีน	4.98	0.14	ต้องการมากที่สุด
3. การซักประวัติอาการเจ็บป่วยเป็นภาษาจีน	4.88	0.38	ต้องการมากที่สุด
4. การแนะนำหรือให้ข้อมูลรายละเอียดของยาสมุนไพรสำหรับการรักษาเป็นภาษาจีน	4.84	0.50	ต้องการมากที่สุด
5. การแจ้งอัตราค่ารักษาและค่ายาเป็นภาษาจีน	4.86	0.40	ต้องการมากที่สุด
6. การแนะนำวิธีการรับประทานยาหรือการใช้ยาให้แก่ลูกค้าเป็นภาษาจีน	4.86	0.35	ต้องการมากที่สุด
7. การนัดหมายและการติดตามอาการเพิ่มเติม	4.82	0.52	ต้องการมากที่สุด
8. ชื่อและสรรพคุณยาสมุนไพรไทยที่มีในหน่วยงานของท่าน	4.80	0.49	ต้องการมากที่สุด

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดทำคู่มือไว้ 3 ประเด็นคือ 1) เนื้อหาในแต่ละหัวข้อควรจัดทำเป็นรูปแบบบทสนทนา และรูปประโยคไม่ควรซับซ้อน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้เองและจดจำได้ง่ายขึ้น 2) ในแต่ละบทควรมีคำศัพท์เสริมที่เกี่ยวข้องพร้อมยกตัวอย่าง

ประโยค 3) มีคำอธิบายเกี่ยวกับสรรพคุณของยาสมุนไพรไทย และจากการสำรวจเนื้อหาเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับคำศัพท์และประโยคภาษาจีนในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการด้านเนื้อหาเพิ่มเติม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลการใช้คำศัพท์และประโยคที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภาษาจีนในแต่ละด้านของกลุ่ม
ผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยในจังหวัดเชียงราย

เนื้อหาด้านคำศัพท์และประโยค	ตัวอย่างคำศัพท์และประโยค
1. การซักถามข้อมูล	สวัสดี ขอบคุณ ขอโทษ คุณชื่ออะไร เชิญรอสักครู่ มีอะไรให้ช่วยไหม
2. การให้บริการของหน่วยงาน	ยาทาน ยากิน อบ นวด ประคบ ปิด - เปิดก็โมง
3. การซักประวัติอาการเจ็บป่วย	อาการ ปวด บวม ชา คัน ผดผื่น
4. การแนะนำข้อมูลยาสมุนไพรสำหรับ การรักษา	ทา บริเวณผิวหนัง แขน ขา แผ่นน้ำ ยาชนิดนี้ใช้สำหรับ
5. การแจ้งค่าบริการ ค่ารักษา	ค่ายา ค่าบริการ บาท เงินสด รวมทั้งหมด ใช้บัตรเครดิต ได้ไหม
6. การแนะนำวิธีการรับประทานยา	ทานก่อนอาหาร/หลังอาหาร ทานก่อนนอน ทานวันละ 1 ครั้ง ทานวันละ 2 ครั้ง
7. การนัดหมายและการติดตามอาการ	นัดพบ วันจันทร์ - วันอาทิตย์ อาการดีขึ้น หายแล้ว สัปดาห์หน้า
8. รายชื่อและสรรพคุณยาสมุนไพรไทย	กระเทียม กระชายดำ ขมิ้น ขิง ขลู่ ดีปลี ตำลึง ตะไคร้

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาคู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการ แพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย

ในการพัฒนาคู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีน ผู้วิจัยได้ดำเนินการในลักษณะของการวิจัยและพัฒนา โดยอาศัยรูปแบบของการออกแบบและพัฒนาสื่อโดยใช้รูปแบบ ADDIE Model ของ Donald Clark (พิสุทธา อาริราษฎร์ 2551 : 64) ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการวิเคราะห์ เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาในคู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนโดยใช้วิธีการลงพื้นที่สำรวจและสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทย จำนวน 51

คน และนำผลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์ กำหนดขอบเขตเนื้อหา ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในขั้นตอนการออกแบบเนื้อหาต่อไป

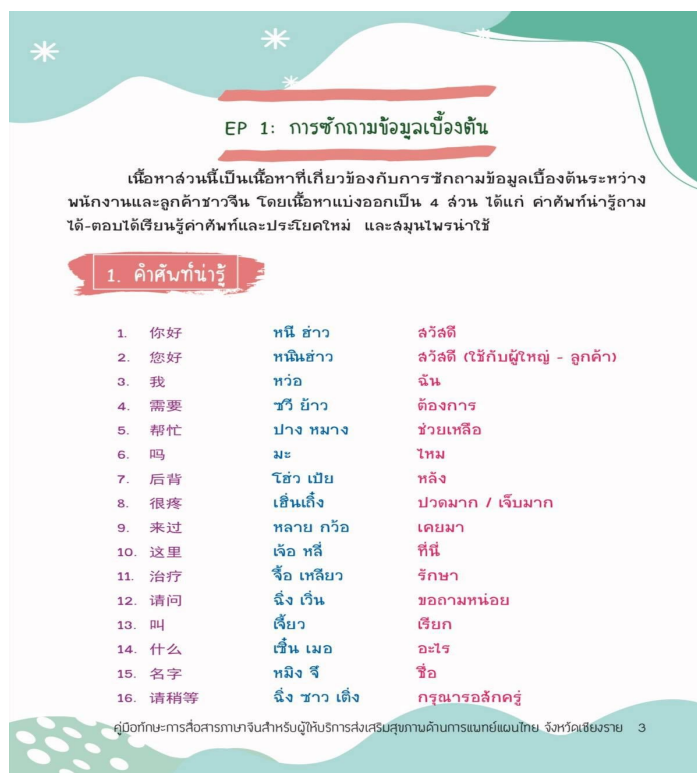
2. ขั้นตอนการออกแบบ ผู้วิจัยนำผลสำรวจของกลุ่มตัวอย่างมาออกแบบเนื้อหาคู่มือ ประกอบไปด้วย 8 บทเรียน ดังนี้ 1) การซักถามข้อมูลเบื้องต้น 2) การให้บริการของหน่วยงาน 3) การซักถามประวัติอาการเจ็บป่วย 4) การแนะนำสมุนไพรไทยและวิธีการรักษาอาการป่วย 5) การแจ้งค่าบริการ ค่ารักษาและค่ายา 6) การจ่ายยาและแนะนำวิธีการรับประทานยา 7) การนัดหมายและติดตามอาการเพิ่มเติม 8) รวบรวมชื่อและสรรพคุณยาสมุนไพรไทย ผู้วิจัยได้ออกแบบเนื้อหาในแต่ละบทเรียนออกเป็น 4 ส่วนย่อย โดยอ้างอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการให้เนื้อหาของคู่มือมีคำศัพท์ประโยคสนทนา การยกตัวอย่างประโยคที่ไม่ซับซ้อน รวมถึงรายชื่อสมุนไพรไทยและสรรพคุณ

3. ขั้นตอนการพัฒนา เป็นการพัฒนาเนื้อหาที่ออกแบบจากขั้นตอนข้างต้น เมื่อออกแบบเนื้อหาของคู่มือเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำคู่มือไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินและตรวจสอบคุณภาพด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา ซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาจีน 2 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย 1 ท่าน และตัวแทนของหน่วยงานที่ให้บริการรักษาสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทย 2 ท่าน รวมทั้งหมด 5 ท่าน ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญมาปรับแก้ไขก่อนที่จะนำไปพัฒนาคู่มือเล่มสมบูรณ์และดำเนินการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยมีการปรับแก้ไขรายละเอียดดังนี้ 1) ปรับรูปแบบและขนาดตัวอักษรให้อ่านง่ายขึ้น 2) ปรับคำอธิบายสรรพคุณยาสมุนไพรไทยให้มีความกะทัดรัดและมีความเข้าใจง่ายขึ้น

4. ขั้นตอนการทดลองใช้ เป็นการนำคู่มือที่ปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้แบบรายบุคคล (ตัวแทนหน่วยงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เลือกแบบเจาะจง จำนวน 2 คน ตัวแทนจากหน่วยงานที่ให้บริการรักษาแบบแพทย์แผนไทย 1 คน และตัวแทนจากร้านขายยาสมุนไพรในจังหวัดเชียงราย 1 คน) และทดลองใช้แบบกลุ่มย่อย (กลุ่มตัวแทนหน่วยงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เลือกแบบเจาะจง จำนวน 6 คน ตัวแทนจากหน่วยงานที่ให้บริการรักษาแบบแพทย์แผนไทย 3 คน และตัวแทนจากร้านขายยาสมุนไพรในจังหวัดเชียงราย 3 คน) เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของคู่มือเพิ่มเติมก่อนที่จะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

ผู้วิจัยได้ใช้ระยะเวลา 30 ชั่วโมง ในการดำเนินการทดลองแต่ละกลุ่ม โดยแบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้ 1) ทำแบบทดสอบก่อนใช้คู่มือจำนวน 30 ข้อ 2) ทดลองใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้นทั้งหมด 8 บทเรียน ในแต่ละบทเรียน มีการฝึกพูดประโยคสนทนาได้ตอบและคำศัพท์สมุนไพรที่เกี่ยวข้อง 3) ทำแบบทดสอบหลังการใช้คู่มือจำนวน 30 ข้อ ผลการทดลองพบว่าคะแนนผลสัมฤทธิ์หลังใช้คู่มือของกลุ่มตัวอย่างทั้งแบบรายบุคคลและกลุ่มย่อย มีผลสัมฤทธิ์สูงกว่าก่อนใช้คู่มือ และผู้ทดลองใช้ทั้งสองกลุ่มได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้ 1) เปลี่ยนขนาดตัวอักษรของตัวอ่านภาษาไทยให้อ่านง่ายยิ่งขึ้น 2) ปรับเนื้อหาในบทสนทนาเนื่องจากบทสนทนาบางตอนมีเนื้อหาที่ยาวเกินไป ควรปรับระดับให้ง่ายขึ้น 3) ปรับการอธิบาย

รายละเอียดสรรพคุณยาสมุนไพรไทยให้กระชับ และอ่านได้ใจความมากขึ้น ผู้วิจัยได้ปรับเนื้อหาในคู่มือตามข้อเสนอแนะซึ่งประกอบไปด้วยรูปแบบและเนื้อหา ดังตัวอย่างต่อไปนี้



ภาพที่ 1 ตัวอย่างเนื้อหาส่วนคำศัพท์และบทสนทนา

4 คำนึงถึงกระบวนการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสถานประกอบการด้านการแพทย์แผนไทย จังหวัดเชียงราย

ภาพที่ 2 ตัวอย่างเนื้อหาส่วนคำศัพท์และบทสนทนา

คำป้องกันการสื่อสารทางจีนสำหรับผู้ที่ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทย จังหวัดเชียงราย 5

ภาพที่ 3 ตัวอย่างเนื้อหาส่วนประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง และรายชื่อสรรพคุณยาสมุนไพร



ภาพที่ 4 ตัวอย่างเนื้อหาส่วนประโยคที่เกี่ยวข้อง และรายชื่อสรรพคุณยาสมุนไพร

5. ขั้นตอนการประเมินผล หลังจากที่ได้นำคู่มือไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างแบบรายบุคคล และ กลุ่มย่อย ผู้วิจัยได้นำคู่มือที่แก้ไขเสร็จสมบูรณ์ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงทั้งหมด 51 คน เพื่อประเมินผลคู่มือที่พัฒนาขึ้นสามารถยกระดับคุณภาพทักษะการสื่อสารภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างได้หรือไม่ โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 51 คน ได้รับการอบรมเนื้อหาในคู่มือเป็นจำนวนทั้งหมด 30 ชั่วโมง และเปรียบเทียบคะแนนผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการใช้คู่มือ ผลดำเนินการ พบว่า คะแนนผลสัมฤทธิ์ก่อนการใช้คู่มือและหลังการใช้คู่มือที่ทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยคะแนนผลสัมฤทธิ์หลังจากการฝึกอบรมด้วยคู่มือ ($\bar{X} = 21.59$) สูงกว่าก่อนศึกษาด้วยคู่มือ ($\bar{X} = 7.47$) แสดงให้เห็นว่าคู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการทางแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงรายที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพเพียงพอในการยกระดับคุณภาพการใช้ภาษาจีนของผู้ให้บริการทางแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการใช้คู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการ
ส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทย จังหวัดเชียงรายของกลุ่มตัวอย่าง

การทดสอบ	N	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	S.D.	T
ก่อนการใช้สื่อ	51	30	7.47	2.87	21.65*
หลังการใช้สื่อ	51	30	21.59	3.32	

* $P < 0.05$

**ตอนที่ 3 ผลการประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้
ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย**

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการ
ส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย จำนวน 51 คน สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการ
ส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1. เนื้อหาในคู่มือมีความเหมาะสมง่ายต่อการเข้าใจ	4.31	0.65	พึงพอใจมากที่สุด
2. เนื้อหาในคู่มือมีการจัดเรียงลำดับอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม	4.55	0.58	พึงพอใจมากที่สุด
3. เนื้อหาในคู่มือเป็นไปตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม	4.84	0.37	พึงพอใจมากที่สุด
4. เนื้อหาในคู่มือสามารถนำไปใช้ได้จริงกับผู้เข้ารับการอบรม	4.88	0.33	พึงพอใจมากที่สุด
5. เนื้อหาในคู่มือทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถศึกษาเรียนรู้ ด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี	4.53	0.65	พึงพอใจมากที่สุด
6. คู่มือช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการใช้ภาษาจีนได้ดี ยิ่งขึ้น	4.69	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
7. คู่มือทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความมั่นใจในการใช้ภาษาจีน เพิ่มมากขึ้น	4.29	0.61	พึงพอใจมากที่สุด
8. รูปเล่มของคู่มือสวยงาม น่าอ่าน	4.82	0.39	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4 (ต่อ)

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
9. ขนาดของคู่มือมีความเหมาะสม พกพาสะดวก	4.71	0.58	พึงพอใจมากที่สุด
10. รูปแบบและขนาดตัวอักษรของคู่มือมีความเหมาะสม อ่านง่าย ชัดเจน	4.65	0.56	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.63	0.12	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจในการใช้คู่มือของผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย จำนวน 51 คน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.00 ในทุกด้านแสดงให้เห็นว่า คู่มือพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนมีความเหมาะสมกับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เนื้อหาในคู่มือสามารถนำไปใช้ได้จริงกับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.88 ค่าเฉลี่ยลำดับรองลงมา คือเนื้อหาในคู่มือเป็นไปตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม คือ 4.84 และรูปเล่มของคู่มือสวยงาม น่าอ่าน มีค่าเฉลี่ย 4.82 ตามลำดับ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่รับการอบรมในการทดลองใช้คู่มือได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ 1) ควรเพิ่มระยะเวลาการอบรมให้มากขึ้น 2) ควรมีการอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถติดตามผลการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาจีนได้ 3) ควรมีไฟล์เสียงประกอบคู่มือเพิ่มเติม

อภิปรายผล

ผลการพัฒนาคู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนเพื่อยกระดับคุณภาพการใช้ภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ด้านการวิเคราะห์เนื้อหา ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าเนื้อหาที่นำมานั้นควรมาจากการศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย เพื่อให้เนื้อหาที่สร้างขึ้น มีความเฉพาะเจาะจงตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน และจากการลงพื้นที่ศึกษาปัญหาและ

ความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีพื้นฐานภาษาจีนมาก่อน ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับ การเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปยาก โดยเริ่มจากคำศัพท์ ประโยคโต้ตอบสนทนา และการอธิบายสรรพคุณ ยาสมุนไพรไทยแต่ละชนิดเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ไปตามลำดับขั้น วิธีการดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ คีรีบุณ จงวุฒิเวศย์ และมาเรียม นิลพันธุ์ (2542 : 14-15) ที่ได้กล่าวถึงขั้นตอนของการพัฒนาคู่มือว่า ควรกำหนดผู้ใช้คู่มือและมีการสอบถามความต้องการเพื่อให้เนื้อหาที่ออกแบบมาสอดคล้องกับการใช้งานจริง รวมถึงการจัดลำดับเนื้อหาในคู่มือควรมีการลำดับเนื้อหาโดยเริ่มต้นจาก คำง่าย ๆ สั้น ๆ มีการอธิบายความหมายคำศัพท์เฉพาะและมีการยกตัวอย่างประกอบ

2. ด้านการออกแบบและพัฒนาเนื้อหา ผู้วิจัยได้ออกแบบเนื้อหาในคู่มือจากการสอบถามความต้องการพัฒนาทักษะภาษาจีนในด้านเนื้อหาของกลุ่มตัวอย่าง จึงได้มีการกำหนดหัวข้อในแต่ละบทเพื่อให้สอดคล้องกับผู้ใช้งานมากที่สุดโดยแบ่งออกเป็น 8 บทเรียน ได้แก่ 1) การซักถามข้อมูลเบื้องต้น 2) การให้บริการของหน่วยงาน 3) การซักถามประวัติอาการเจ็บป่วย 4) การแนะนำสมุนไพรไทยและวิธีการรักษาอาการป่วย 5) การแจ้งค่าบริการ ค่ารักษาและค่ายา 6) การจ่ายยาและแนะนำวิธีการรับประทานยา 7) การนัดหมายและติดตามอาการเพิ่มเติม 8) รวบรวมชื่อและสรรพคุณยาสมุนไพรไทย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการสอนภาษาที่กระทรวงศึกษาธิการ (2556 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า การกำหนดหัวข้อที่จะสอนให้สอดคล้องกับเรื่องหรือสถานการณ์นั้นจะส่งผลให้ผู้เรียนเรียนรู้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้เร็วขึ้น เพราะสถานการณ์จะช่วยให้เข้าใจและจดจำในแต่ละสถานการณ์ครูสามารถผสมผสานการสอนทั้ง คำศัพท์ (เสียงและความหมาย) โครงสร้างหรือไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้อง และวัฒนธรรมตามบริบทของสถานการณ์ได้

3. ด้านการประเมินผล ผู้วิจัยดำเนินการโดยประเมินผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้คู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีน ผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ เนื้อหาในคู่มือสามารถนำไปได้ใช้จริงในการประกอบอาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.88 และเนื้อหาในคู่มือเป็นไปตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.84 ทั้งนี้เนื่องจากเนื้อหาที่กลุ่มตัวอย่างได้รับการอบรมตรงกับบริบท ในการประกอบอาชีพสอดคล้องกับความต้องการ ความรู้ที่ได้จึงสามารถนำไปใช้กับชีวิตประจำวันได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ พารีก และราว (Pareek and Roa, 1980 : 92) ได้กล่าวเกี่ยวกับการคัดเลือกเนื้อหาว่าจำเป็นต้องสอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย เป็นสิ่งใหม่และเป็นที่น่าสนใจของผู้เข้ารับการศึกษาโดยพิจารณาจากวัยและระดับความรู้เดิม ดังนั้นเมื่อคู่มือที่คณะผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่างและสามารถนำไปใช้ได้กับสถานการณ์จริงได้ จึงทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจต่อคู่มือนั่นเอง นอกเหนือจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความพึงพอใจระดับมากต่อรูปแบบของคู่มือที่มีความสวยงาม น่าอ่าน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 คณะผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการออกแบบคู่มือให้น่าอ่านเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งมีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรมและสามารถสร้างแรงจูงใจในการ

เรียนรู้ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ วนิตา ฤทธิเจริญ (2550 : 153) ได้กล่าวว่าการออกแบบคู่มือต้องคำนึงถึงความสวยงาม ประณีต เรียบร้อย ทั้งในเรื่องของการจัดวางรูปแบบการพิมพ์ การใช้ตัวอักษรและขนาดตัวอักษร การจัดวางรูปหรือภาพประกอบที่เหมาะสมที่สามารถดึงดูดความสนใจผู้อ่านได้ทั้งสาระเนื้อหา กิจกรรมและภาพประกอบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

เนื่องจากเนื้อหาในคู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนได้มาจากการสอบถามความต้องการของผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย จำนวน 51 คน ดังนั้นเนื้อหาจึงมีความเฉพาะด้าน คำศัพท์ส่วนใหญ่เป็นลักษณะเฉพาะทางในวิชาชีพนั้น ๆ เป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหมอและคนไข้ การรักษาอาการป่วย การแนะนำการใช้ยาสมุนไพรไทย การนัดหมายติดตามอาการเพิ่มเติม รวมถึงซื้อขายสมุนไพรและสรรพคุณยาสมุนไพรไทย เป็นต้น หากจะนำคู่มือที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการฝึกอบรมภาษาจีนพื้นฐานที่ใช้ในชีวิตประจำวันหรือภาษาจีนสำหรับงานด้านอื่น ๆ ผู้ฝึกอบรมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องมีการปรับเนื้อหาในคู่มือให้เหมาะสม สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายหรือผู้ประกอบอาชีพอื่น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้คู่มือทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงราย พบว่า ค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ คู่มือทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความมั่นใจในการใช้ภาษาจีนเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากคู่มือดังกล่าวยังขาดไฟล์เสียงภาษาจีนประกอบ มีเพียงคำอ่านภาษาไทยกำกับตัวอักษรจีนเท่านั้น เมื่อผู้ใช้ต้องการทบทวนหรือต้องการฝึกฝนเพิ่มเติมก็อาจจะขาดความมั่นใจในการออกเสียงภาษาจีนได้ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้มีความมั่นใจในการสื่อสารภาษาจีนและเพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้คู่มือมากขึ้น ในการวิจัยครั้งต่อไป คณะผู้วิจัยควรนำเนื้อหาทั้งหมดในคู่มือไปต่อยอดเพื่อพัฒนาคู่มือในรูปแบบไฟล์เสียงหรือโมบายแอปพลิเคชัน

รายการอ้างอิง

- กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. (2564). แผนแม่บทแห่งชาติว่าด้วยการพัฒนาสมุนไพร ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2560 - 2564. สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2562, จาก <https://www.dtam.moph.go.th>
- กองสมุนไพรเพื่อเศรษฐกิจ. (2562). งานแสดงสินค้าผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทย Thai Herbal Pavilion เน้นกระตุ้นยอดขายเจาะกลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติ. สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2562, จาก <https://nph.dtam.moph.go.th>
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2556). ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้ภาษาจีนตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- ศิริบุญ จงวุฒิเวศย์ และ มาเรียม นิลพันธุ์. (2542). การศึกษาและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอาสาสมัครท้องถิ่นในการดูแลสุขภาพมรดกทางศิลปวัฒนธรรม (รายงานผลการวิจัย). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิสุทธา อารีราษฎร์. (2551). การพัฒนาซอฟต์แวร์ทางการศึกษา. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วนิดา ฤทธิ์เจริญ. (2550). การพัฒนาคู่มือการจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการสำหรับครูศึกษานอกโรงเรียน (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Pareek, U., and Roa, T. (1980). Training of education managers: A draft handbook for trainers in planning and management of education. Bangkok: UNESCO Thailand.